

**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
EKONOMSKI FAKULTET**

**ZAVRŠNI RAD**

**UČINCI ZLOSIŁJA NA TURISTIČKU  
POTRAŽNJU I KAKO IH UBLAŽITI**

**Mentor:**

**Dr.sc. Ljudevit Pranić**

**Studentica:**

**Ivana Dželalija**

**Split, lipanj 2018. godine**

## SADRŽAJ:

### Contents

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. UVOD .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1.1. Definiranje problema istraživanja .....</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>1.2. Ciljevi rada .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1.3. Metode rada .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1.4. Struktura rada .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. SIGURNOST PRIVATNIH PODATAKA .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. UTJECAJ ZLOSTILJA NA TURISTIČKU POTRAŽNJU .....</b>                               | <b>7</b>  |
| <b>3.1. Općenito o sigurnosti .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3.2. Nacionalna sigurnost i turizam .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>3.3. Sigurnost i hrvatski turizam .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>3.4. Negativni utjecaji na turističku potražnju .....</b>                            | <b>13</b> |
| <b>4. ZNAČAJNI PRIMJERI UTJECAJA ZLOSTILJA NA TURISTIČKU POTRAŽNJU U SVIJETU .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>4.1. Napad 11. rujna 2001. godine u New York-u, Sjedinjene Američke Države .....</b> | <b>18</b> |
| <b>4.2. Napad 7. srpnja 2005. godine u Londonu, Velika Britanija .....</b>              | <b>21</b> |
| <b>4.3. Napad 13. studenoga 2015. godine u Parizu, Francuska .....</b>                  | <b>22</b> |
| <b>4.4. Napad 14. srpnja 2016. godine u Nici, Francuska .....</b>                       | <b>23</b> |
| <b>5. PRIJEDLOZI POVEĆANJA ZAŠTITE SIGURNOSTI U TURISTIČKIM DESTINACIJAMA .....</b>     | <b>25</b> |
| <b>5.1. Preventivne mjere sigurnosti .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>5.2. Pružanje pomoći turistima .....</b>   | <b>27</b> |
| <b>5.3. Strategija unutarnje sigurnosti Europske unije .....</b>                        | <b>28</b> |
| <b>6. ZAKLJUČAK .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>LITERATURA: .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>POPIS TABLICA, POPIS SLIKA, POPIS GRAFIKONA .....</b>                                | <b>31</b> |
| <b>SAŽETAK .....</b>  | <b>32</b> |
| <b>SUMMARY .....</b>  | <b>33</b> |

## **1. UVOD**

### **1.1. Definiranje problema istraživanja**

U suvremenom svijetu u kojem je turizam masovna pojava, sve više do izražaja dolaze negativni čimbenici koji negativno utječu na samu turističku potražnju. Turizam je pojava na koju se gleda pozitivno, dok je zlosilje negativnog karaktera. Zlosilje kao pojava povezano je sa turizmom, a jedan od glavnih učinaka koje uzrokuje je destabilizacija turizma i smanjenje broja turista na određenom području. U ovom radu, analizirano je kakve utjecaje zlosilje ima na turističku potražnju, sigurnosti i turizam, a također u kojoj mjeri je sigurnost povezana sa pojmom zlosilja i povećanja turističke potražnje.

### **1.2. Ciljevi rada**

Usporedno s velikim brojem dolazaka turista, događaju se i razni negativni događaji u takvom okruženju, što uzrokuje smanjenje pozitivnih efekata na turizam odnosno turističku potražnju. Svrha ovog rada je opisati glavne elemente i karakteristike zlosilja koje je nažalost postalo sve prisutno i predstavlja sve veći problem. Također je cilj rada teorijski i praktično istražiti utjecaj zlosilja na sigurnost koja je među glavnim stavkama kada se radi o odabiru destinacije i o utjecaju na turizam.

### **1.3. Metode rada**

Metode koje će povezati ovaj rad i učiniti ga jedinstvenom cjelinom su:

- *Stolno istraživanje*
- *Induktivna metoda* - sustavna primjena zaključivanja kojim se na temelju analize pojedinačnih činjenica dolazi do zaključka o općem sudu, od zapažanja konkretnih pojedinačnih slučajeva dolazi do općih zaključaka.
- *Metoda deskripcije* – postupak jednostavnog opisivanja ili očitavanja činjenica, procesa i predmeta u prirodi i društvu te njihovih empirijskih potvrđivanja odnosa i veza, ali bez znanstvenog tumačenja i objašnjavanja.
- *Metoda analize* – postupak znanstvenog istraživanja raščlanjivanjem složenih pojmova, sudova i zaključaka na njihove jednostavnije sastavne dijelove.

- *Metoda sinteze* – postupak znanstvenog istraživanja i objašnjavanja stvarnosti putem sinteze jednostavnih sudova u složenije.

#### **1.4. Struktura rada**

Ovaj završni rad sastoji se od šest međusobno povezanih cjelina.

U prvom dijelu rada, u uvodu, definiran je problem istraživanja, ciljevi rada, metode rada kao i struktura samog rada.

U drugom dijelu rada dana je definicija pojma sigurnosti, objašnjen je odnos nacionalne sigurnosti i turizma, kao i odnos sigurnosti i hrvatskog turizma.

U trećem dijelu prikazan je utjecaj zlosilja na turističku potražnju općenito te su objašnjeni negativni utjecaji na turističku potražnju.

U četvrtom dijelu prikazani su značaji primjeri utjecaja zlosilja na turističku potražnju u svijetu.

U petom dijelu dani su prijedlozi povećanja zaštite sigurnosti u turističkim destinacijama, te je također prikazana strategija unutarnje sigurnosti Europske unije.

U šestom dijelu prikazan je zaključak cijeloga rada.

## 2. SIGURNOST PRIVATNIH PODATAKA

Pravo na zaštitu osobnih podataka predstavlja jedno od temeljnih ljudskih prava. To je pravo uređeno čitavim nizom različitih propisa u različitim zemljama, a na području Europske unije uređeno je regulatornim okvirom, koji generalno vrijedi za sve članice Unije.<sup>1</sup>

Razvoj suvremenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija dovodi do pojave niza problema vezanih uz osiguranje zaštite osobnih podataka. Razvoj interneta, informacijskih kanala poput You Tubea, pojava virtualnih društvenih mreža poput Facebooka i Twittera, kao i nagli razvoj on-line trgovine duboko zadiru u privatnost pojedinaca. Sve to dovodi do posve nove razine potreba u razvoju regulatornog okvira koji uređuje korištenje osobnih podataka. Privatnost tako može biti narušena od drugih subjekata neovlaštenim objavama, korištenjem osobnih podataka od strane privatnih tvrtki, te od same države koja ima čitav niz podataka o građanima što ih obrađuju različita državna tijela. Što se tiče narušavanja prava na privatnost od strane drugih pojedinaca ili privatnih tvrtki, nesumnjivo je da je posljednjih nekoliko godina, stvoren ogroman prostor za manipuliranje i zlouporabu osobnih podataka.

GDPR (General Data Protection Regulation) ili Opća Uredba o zaštiti osobnih podataka generalno regulira zaštitu osobnih podataka svih građana Europske Unije. Organizacije u svakom trenutku moraju znati gdje su koji podaci te u koju svrhu se smiju koristiti.

Nova Uredba, koja je stupila na snagu u svibnju 2018. godine, izravno će se primjenjivati u državama članicama Europske Unije bez potrebe za dodatno prenošenje u nacionalno zakonodavstvo.

- Nepoštivanje odredbi povlači kazne i to drakonske - do 4% ukupnog godišnjeg prometa na svjetskoj razini ili do 20 milijuna eura, koja god vrijednost bude viša.
- Za nadzor će vjerojatno kao i do sada biti zadužena Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP).
- Direktiva se odnosi na sve gospodarske subjekte koji posluju u EU – uključujući mikropoduzeća, mala i srednja poduzeća, javne institucije, tijela i agencije koje prikupljaju osobne podatke.

---

<sup>1</sup> Klarić, M. (2016). Zaštita osobnih podataka i Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda. *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 53 (4), 973-990

- Stupanjem GDPR-a na snagu, mnoge tvrtke imaju obavezu imenovanja Data Protection Officer (DPO), odnosno službenika za zaštitu osobnih podataka. Uz to, osnovno razumijevanje procesa i klasifikacije podataka se podrazumijeva.
- Pristanak osobe na korištenje njenih osobnih podataka smatra se jasnim činom odobrenja. U slučaju proboja sigurnosti podataka tvrtke su dužne obavijestiti nadležne službe, ali i pojedinca čiji su osobni podaci povrijeđeni.<sup>2</sup>

Osobni podaci predstavljaju sve podatke koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi. Na primjer to su: ime i prezime, adresu, e-mail adresu, IP i MAC adresu, GPS lokaciju, RFID tagove i kolačiće na web stranicama, telefonski broj, fotografije, video snimke pojedinaca, OIB, biometrijske podatke kao što su otisak prsta ili snimka šarenice oka, genetski podaci, podaci o obrazovanju i stručnoj spremi, podaci o plaći, podaci o kreditnom zaduženju, podaci o računima u banci, podaci o zdravlju, seksualnoj orijentaciji, glas i mnogi drugi.

Države članice moraju osigurati da svaka osoba čiji se podaci prikupljaju i obrađuju ima pravo dobiti od nadzornika potvrdu obrađuju li se ili ne obrađuju podaci koji se na nju odnose, podatak vezan uz svrhu obrade, vrste podataka, te primatelje ili barem vrste primatelja, obavijest u razumljivom obliku o podacima koji se obrađuju, te podatke o njihovom izvoru.

U Republici Hrvatskoj pitanje obrade osobnih podataka usklađeno je s europskom pravnom stečevinom, te je posebno uređeno Zakonom o zaštiti osobnih podataka. U temeljnim odredbama ovog Zakona navodi se kako je zaštita osobnih podataka u Republici Hrvatskoj osigurana svakoj fizičkoj osobi, neovisno o državljanstvu i prebivalištu, te neovisno o rasi, boji kože, spolu, jeziku, vjeri, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom porijeklu, imovini, rođenju, naobrazbi, društvenom položaju i drugim osobinama.

---

<sup>2</sup> <https://gdpr2018.eu/sto-je-gdpr/>

### 3. UTJECAJ ZLOSILJA NA TURISTIČKU POTRAŽNJU

#### 3.1. Općenito o sigurnosti

Sigurnost jest stanje u kojem je osiguran uravnotežen fizički, duhovni, duševni i materijalni opstanak pojedinca i društvene zajednice u odnosu prema drugim pojedincima, društvenoj zajednici i prirodi.<sup>3</sup>

Sigurnost predstavlja jedan od najvažnijih elemenata u čovjekovu životu i društvenoj zajednici, svim državama i čitavom svijetu.

Sigurnost podrazumijeva:

1. Postojanje određenog (neko) stupnja stvarne i potencijalne ugroženosti, koja se sastoji od stalnog, unaprijed danog „programiranog“ dijela i slučajnog, promjenjivog dijela izazvanog određenim okolnostima.
2. Odgovarajuću otpornost (imunitet) prema ugroženostima i opasnostima, koja se sastoji od dva dijela: urođenog i stečenog (zaštitna funkcija, prevencija).
3. Potrebnu sposobnost i mogućnost svladavanja iskazanih ugrožavanja i opasnosti, koja se također sastoji od urođenog i stečenog dijela (obrambena funkcija).<sup>4</sup>

Ono što je bitno napomenuti jest da se ugroženost sigurnosti povećava iz dana uz dan. Razlog zašto sigurnost ima značajan utjecaj na život svakog čovjeka i cijeloga svijeta očituje se kroz dvije bitne činjenice, a to su svakodnevne prijetnje i opasnosti čovjeku i cijelom svijetu te odvijanje normalnog načina života svakog čovjeka.

Sigurnost može imati svoju objektivnu i subjektivnu stranu. Subjektivna strana sigurnosti odnosi se na strah, dok se objektivna sigurnost manifestira kao odsutnost prijetnji prilikom stjecanja određenih vrijednosti.

Sigurnost i turistička potražnja su jako povezani. U današnje vrijeme sigurnost je jedan od najvažnijih elemenata pri odabiru turističke destinacije. Stoga, u suradnji s dionicima turizma, destinacije moraju omogućiti sigurnu i odgovarajuću okolinu za svoje posjetitelje i poticati suživot s domaćim stanovništvom. Zaštita i sigurnost u turizmu postaju složeni višedimenzionalni pojmovi koji obuhvaćaju veliki broj komponenti među kojima su politička sigurnost, javna sigurnost, zaštita zdravlja i sanitarna zaštita, zaštita osobnih podataka, pravna

---

<sup>3</sup> Grizold, A. (1998.): Međunarodna sigurnost, Zagreb, str. 27

<sup>4</sup> Javorović (1997.)

zaštita turista, zaštita potrošača, sigurnost u komunikaciji, autentični podaci, osiguranje kvalitete usluga.

Sustav planiranja sigurnosti u turizmu podrazumijeva prilagodbu novim sigurnosnim izazovima uz uporabu novih informacijsko-komunikacijskih tehnologija koje dolaze iz sigurnosnog okruženja. Proces globalizacije postavio je nove zahtjeve pred sustavom upravljanja i planiranja sigurnosti u turizmu koji podrazumijevaju veću međunarodnu suradnju i preventivno djelovanje svih subjekata: turističkih djelatnika, lokalne samouprave, policijskih snaga, državnih agencija i uprava.

"Osobna sigurnost" i "osjećaj sigurnosti u zemlji" nisu motivi koji potiču turiste na turističke puteve, već se mogu razvrstati u ključne čimbenike koji utječu na odluku turista o izboru turističke destinacije.

Sigurnost nikada nije stopostotna, te je gotovo nemoguće obraniti se protiv nepredvidivih situacija. Turisti posjećuju turističke destinacije tijekom svojeg putovanja, za koje imaju malo vremena te ga pažljivo izabiru. Suvremeni turist ne traži od destinacije isključivo smještaj ili uslugu, nego i doživljaj. Prema Maslowljevoj hijerarhiji ljudskih potreba, potreba za sigurnošću nalazi se na drugom mjestu, odmah nakon fizioloških potreba.



**Slika 1: Maslowljeva hijerarhija ljudskih potreba**



Izvor: <http://www.istrazime.com/psihologija-licnosti/samoaktualizacija-ideal-psiholoskog-razvoja/>

Povećana sigurnost unaprijeđuje konkurentnost destinacije, utječe na kvalitetu života lokalnog stanovništva, a i na turiste koji borave u destinaciji. Dobra reputacija o određenoj destinaciji ne znači da će ona takvom ostati trajno. Primjerice, u Indiji je zabilježen pad dolaska žena za 35% zbog silovanja, gdje je očigledno kako se nesigurnost na tom području negativno odrazila na turizam.<sup>5</sup>

Istraživanja pokazuju da je pri izboru destinacije za odmor sigurnost postala važniji faktor od plaža, mora, atrakcija i turističkih sadržaja. Istraživanje je pokazalo i da osobna procjena u vezi sa tim da li se neko osjeća sigurno u destinaciji ovisi i o stupnju obrazovanja. Manje obrazovani ljudi pokazali su veću anksioznost i podložniji su panici od obrazovanih ljudi.

### **3.2. Nacionalna sigurnost i turizam**

Glavni cilj svih država, odnosno državnih politika jest osigurati opstanak države, koji se postiže isključivo prevladavanjem sigurnosti u njoj. Tako će državna politika imati zadatak da formira različite mehanizme i sredstva pomoću kojih će utjecati na vanjsku i unutarnju sigurnost države. Iako je sigurnost važna u svakom obliku života, ona ima jako značajan utjecaj kada je u pitanju turizam.

Ljepote i atrakcije nebi trebale biti jedino što država nudi turistima. Osim toga, značajan element je i sigurnost. Posjetitelji mogu biti očarani prirodnim ljepotama, gostoprimstvom, načinom života, ali ponajviše sigurnošću u destinaciji. Prijetnje i opasnosti kao što su ugroženost u prometu, ugroženost od kriminalističkih radnji, opasnost od požara i sl., također predstavlja poruku turistima o samoj destinaciji.

Nacionalna sigurnost može se definirati kao odsutnost bilo kojeg oblika straha od različitih načina ugrožavanja interesa i potreba čovjeka u državi u kojoj se nalazi. Također, nacionalna sigurnost predstavlja i zaštitu državnih vrijednosti od svih unutarnjih i vanjskih opasnosti te prijetnji.

Sustav nacionalne sigurnosti sastoji se od nekoliko bitnih elemenata, a to su:

- Obrambeni sustav – obuhvaća vojnu, gospodarsku i civilnu obranu te različite obrambene pripreme

---

<sup>5</sup> [www.dw.com/hr/zbog-slucajeva-silovanja-turisti-ne-idu-u-indiju/a-16717210](http://www.dw.com/hr/zbog-slucajeva-silovanja-turisti-ne-idu-u-indiju/a-16717210)

- Sustav unutarnje sigurnosti – riječ je elementu sustava nacionalne sigurnosti koji podrazumijeva sve sigurnosne službe u državi, policiju, pravosuđe i sl.
- Sustav civilne zaštite – odnosi se na različite mjere usmjerene na civilnu zaštitu te na postojeće organizacije kojima je cilj zaštita i spašavanje
- Sigurnosno samoorganiziranje civilnog društva
- Sudjelovanje države u međunarodnim sigurnosnim i obrambenim organizacijama

Na samom čelu nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske nalaze se Predsjednik, Vlada i hrvatski sabor, nakon kojih se nalazi Vijeće za nacionalnu sigurnost Republike Hrvatske. Vijeće se sastoji od: sigurnosnog podsustava (ministarstvo vanjskih poslova, ministarstvo unutarnjih poslova, ministarstvo pravosuđa, ministarstvo gospodarstva), obavještajnog podsustava (sigurnosno-obavještajne službe (SOA, VSOA)), obrambenog podsustava (ministarstvo obrane, glavni stožer).

### **3.3. Sigurnost i hrvatski turizam**

Hrvatska kao destinacija ima dobre predispozicije za razvoj turizma zbog povoljnog geografskog položaja i povoljne klime. Krasi ju prekrasna priroda, prelijepi otoci, te razni sadržaji (koncerti, manifestacije, predstave).

Kao destinacija prepoznata je na svjetskoj razini:

- 2005. godine proglašena je najboljom destinacijom od strane Lonely Planet-a;
- 2006. godine proglašena je najboljom destinacijom od strane Magazin National Geographic Adventura;
- 2012. godine proglašena je top međunarodnom destinacijom na području Europe od Travel Leaders-a;
- 2015. godine Advent u Zagrebu proglašen je najboljim u Europi;
- 2016. godine Zadar je proglašen najboljom destinacijom u Europi od strane belgijskog portala European Best Destination.

Hrvatska je članica Europske unije i prati trendove u razvoju turizma na razini Europske unije i Europe u cjelini.

Republika Hrvatska ima veliki broj konkurentskih prednosti, ali kada se govori o turizmu, valja izdvojiti sljedeće prednosti:

- Prirodne ljepote jadranske obale i otoka
- Turistički potencijali kontinentalnog dijela (termalni izvori, rijeke, skijalista, dvorci, zaštićena područja, nacionalni parkovi, parkovi prirode i drugo)
- Ekološki čisto prirodno okruženje
- Bogatstvo flore i faune
- Zemljopisni položaj Hrvatske koji omogućuje brzu dostupnost glavnim europskim emitivnim tržištima
- Osobna sigurnost u smještajnim objektima i u destinacijama
- Bogata kulturno-povijesna baština

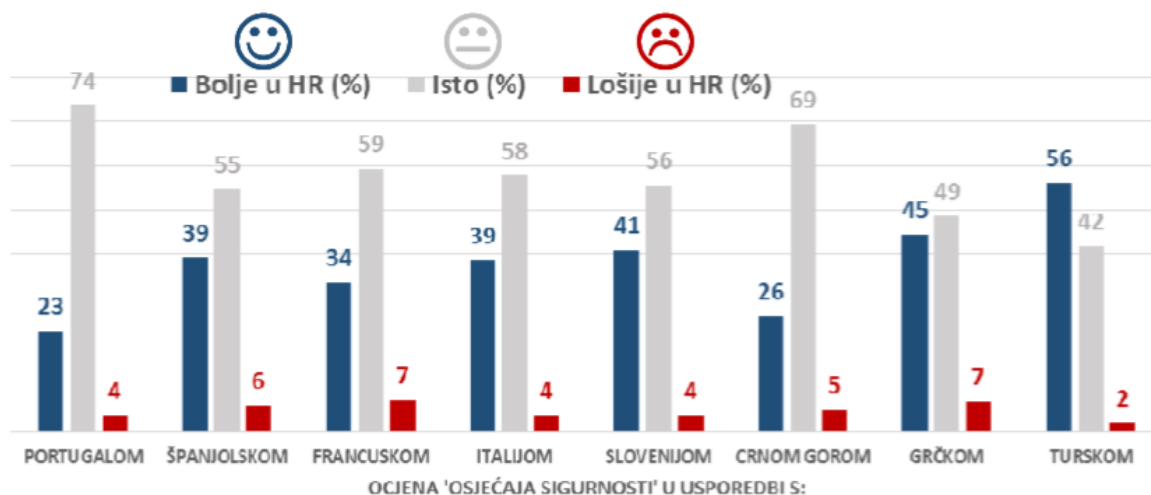
Osobna sigurnost je važna komponenta odabira Hrvatske kao odredišta i jedna je od prednosti Hrvatske u odnosu na konkurentne zemlje. Također je privlačna zbog razine sigurnosti jer nema neposredne opasnosti od zločinaca, a stopa kriminala i kaznenih djela je niska.

Kao konkurentsku prednost u odnosu na ostale destinacije, može iskoristiti lokalne ratove i krize (migracijski tokovi i terorističke aktivnosti) koji se odvijaju na ostalim područjima.

Istraživanje Instituta za turizam pokazalo je da je na jadranskim primorskim destinacijama "osobna sigurnost" ocijenjena s visokom ocjenom. Kao element ponude turističke destinacije nalazi se na četvrtom mjestu iza "ljepote prirode i krajolika", "ljubaznosti osoblja u smještajnim objektima" i "prikladnost za provođenje obiteljskog odmora". U odnosu na istraživanja provedena u 2004., 2007. i 2010. godini, zadovoljstvo turista s ovim elementom turističke ponude nije se promijenilo. "Osjećaj sigurnosti" kao element turističke ponude obalnih destinacija još uvijek ima visoku razinu zadovoljstva gosta, a 2014. godine postavljen je na sam vrh elementa turističke ponude s kojima su turisti bili najviše zadovoljni. 80,7% turista koji su boravili u Hrvatskoj u ljeto 2014. bili su zadovoljni "osobnom sigurnošću" kao

elementom turističke ponude. Najviše ih je zadovoljilo u Dubrovačko-neretvanskoj županiji (86,7%), a najmanje u Šibensko-kninskoj županiji (72,9%).<sup>6</sup>

Na sljedećem grafikonu prikazana je usporedba komponente „osobna sigurnost“ s ostalim zemljama u Europi.



**Grafikon 1: „Osobna sigurnost“ u ljetnom, odmorišnom turizmu u Hrvatskoj**

Izvor: TOMAS Ljeto 2014., Institut za turizam

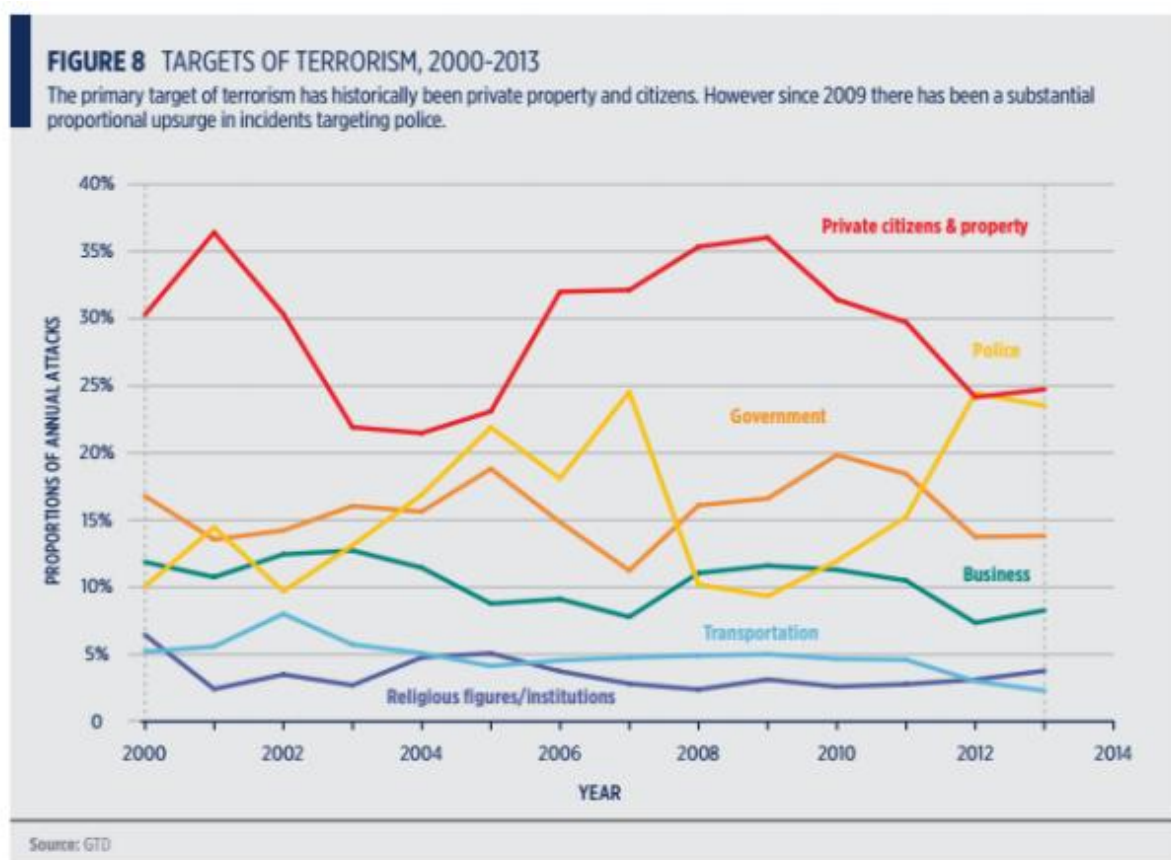
U hrvatskom turizmu prisutni su različiti sigurnosni problemi koji se mogu podijeliti na prijetnje uvjetovane krađama, kriminalom i nasiljem na spomenicima kulture. Jedan od negativnih pojava u turizmu je kriminal. Vrlo često, turisti su žrtve kaznenih djela koja se vode zbog pohlepe. Paralelno s rastom turističkog prometa u obalnim destinacijama Republike Hrvatske, također se razvija problem tzv. turističkog kriminala, kaznenih djela u kojima su žrtve uglavnom turisti. Turisti i njihova imovina i odredište u kojem provode svoj odmor postaju mjesto gdje se manifestiraju različiti oblici krađe.

<sup>6</sup> TOMAS Ljeto (2014.), dostupno na: <https://www.dalmatia.hr/hr/priopcenja/tomas...2014/.../prezentacija-tomas-ljeto-2014>

### 3.4. Negativni utjecaji na turističku potražnju

Međunarodno zlosilje i turizam paradoksalno su povezani putem njihovih zajedničkih obilježja kao što su prelazak državnih granica, oboje uključuju građane različitih zemalja te oboje koriste turističke i komunikacijske tehnologije<sup>7</sup>.

Iako je rizik od zlosilja nizak, prijetnja turistima od zlosilja uistinu je realna jer su turisti vrlo privlačni teroristima jer su lake mete i lako prepoznatljivi simboli za neprijatelje, dok su turistička odredišta savršeni strateški ciljevi za provođenje napada.



**Grafikon 2: Glavne mete u napadima od 2000. godine do 2014. godine**

Izvor: START, 2014.

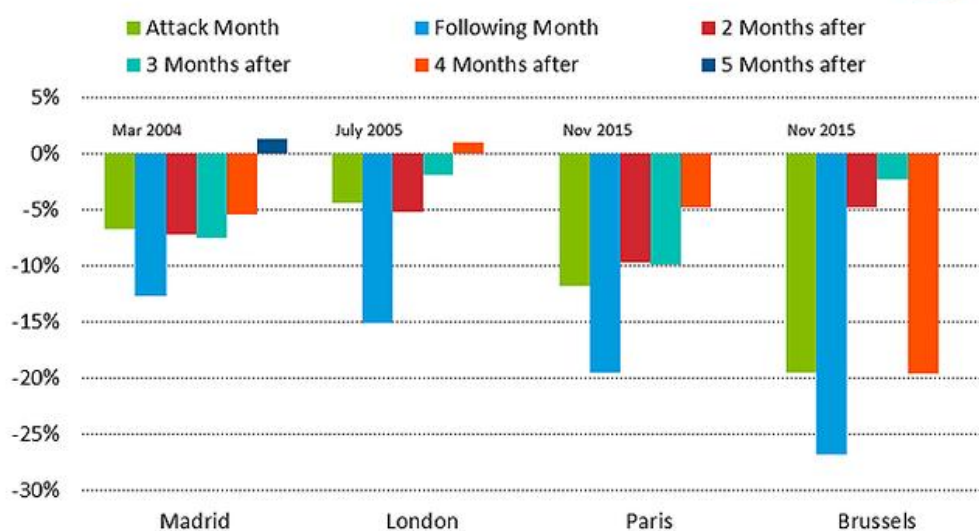
Prema podacima iz grafikona 2., može se zaključiti da je najveći broj terorističkih napada baziran na građane (lokalno stanovništvo) napadnutih zemalja. Taj broj bio je najveći tijekom 2001. godine, nakon čega brzo pada, da bi nakon 2005. godine opet počeo s rastom. Također, u konstantnom rastu je i broj napada usmjerenih na policiju zemalja, zatim na gospodarstvo, transport te religiju.

<sup>7</sup> Schlagheck, 1988

Literatura i statistika oboje potvrđuju da napadi mijenjaju obrasce potražnje za turizmom, što ukazuje na sve veću potražnju za otkazivanjem putovanja ili planova za godišnji odmor, osobito nakon napada terorističkog napada 11. rujna<sup>8</sup>. Čak i prije 11. rujna, primjeri su pokazali utjecaj zlosilja na turizam. Enders i Sandler (1991.) zaključuju da tipični teroristički incident u Španjolskoj rezultira smanjenjem 140.000 turista. Daljnji primjer pokazuje 6 milijuna Amerikanaca koji su posjetili Europu 1985. godine. U to vrijeme, predviđeno je da će ju 1986. godine posjetiti 7 milijuna. Međutim, kao rezultat povećane zlonasilničke aktivnosti u to doba, 54% je otkazalo svoje rezervacije. Iste je godine Svjetska turistička organizacija priznala gubitak od 105 milijardi dolara u prihodima od turizma zbog zlosilja.<sup>9</sup>

### EU Terror Attacks Impacts

Occ % Changes



© 2016 STR. All Rights Reserved.

**Grafikon 3: Utjecaj zlosilja na hotelsku industriju u određenim destinacijama u razdoblju do 5 mjeseci nakon napada**

Izvor: <https://www.hospitalitynet.org/news/4075814.html>

<sup>8</sup> Chen i Noriega, 2004., Floyd, Gray i Thapa, 2003., Kingsbury i Brunn, 2004

<sup>9</sup> Sonmez & Graefe, 1998c

Na grafikonu 3. je prikazano kakav utjecaj je zlosilje ostavilo na hotelsku industriju u Madridu, Londonu, Parizu i Bruselu.

Od samih početaka razvoja turizma osim brojnih pozitivnih činitelja koji su utječu na njegov rast, on je također izložen i raznovrsnim negativnim utjecajima. Niz nepredvidivih događaja, gospodarska i politička previranja, prirodne katastrofe, zarazne bolesti utjecali na sigurnost putovanja te posljedično, dinamiku rasta turizma. Zajedničko obilježje svih tih događaja jest da su potpuno nepredvidivi i iznenadni, te da nastaju pod utjecajem prirodnih zbivanja i katastrofa (na što se ne može djelovati), ali i uslijed ljudske aktivnosti.

UNWTO je definirao vrste mogućih negativnih utjecaja na turizam, podijelio ih je na kategorije što je vidljivo u tablici 1.

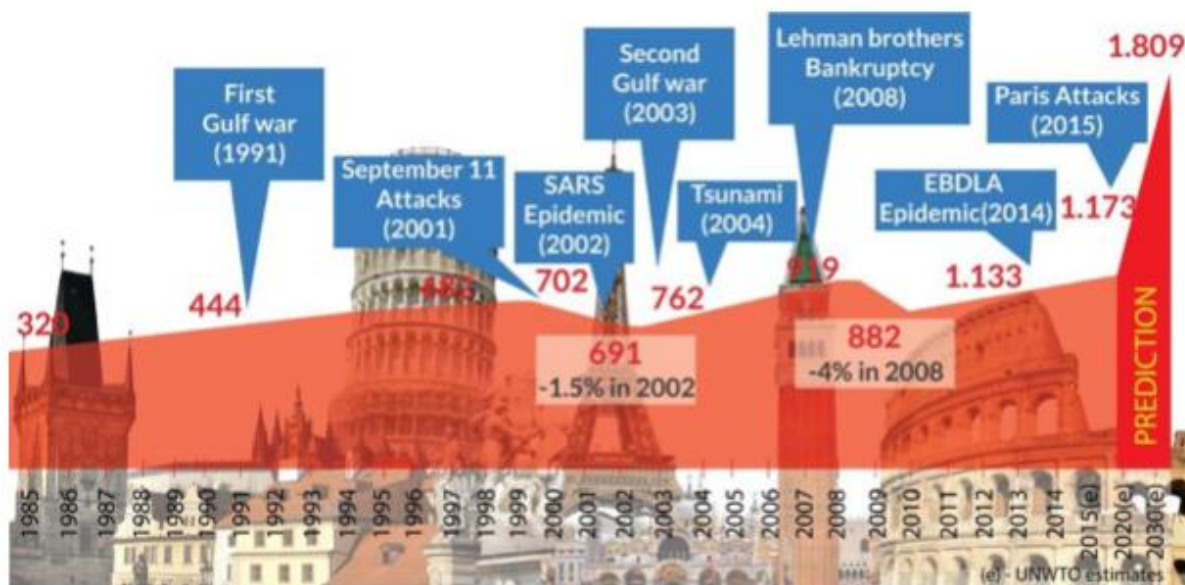
|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Politički i socijalni događaji</b> | Teroristički napadi<br>Ratovi<br>Građanski nemiri i državni udar<br>Kriminalističke aktivnosti, pljačke i otmice     |
| <b>Prirodne katastrofe</b>            | Potresi, erupcije vulkana, tsunamiji<br>Poplave, požari, uragani, olujni vjetrovi i drugi ekstremni vremenski uvjeti |
| <b>Promjene u okolišu</b>             | izlijevanje nafte u mora i drugi oblici zagađenja okoliša koje izaziva nesvjesna ljudska aktivnost                   |
| <b>Ekonomске promjene</b>             | financijska kriza<br>ekonomska recesija<br>drastične promjene tečaja valuta  |
| <b>Opasne zarazne bolesti</b>         | Ptičja gripa, svinjska gripa, kravlje ludilo, salmonela  |
| <b>Tehnološki događaji</b>            | Katastrofalne prometne nesreće s puno ljudskih žrtava  |

**Tablica 1.: Vrste negativnih događaja koji utječu na turističku potražnju**

Izvor: UNWTO (2011): Priručnik za kriznu komunikaciju u turizmu, Madrid, str. 6

Porast nasilnih događaja u destinaciji jedna je od popratnih negativnih socio-kulturnih učinaka pojave masovnog turizma.





**Slika 2: Međunarodna turistička putovanja (u milijunima)**

Izvor: <http://www.tourism-review.com/2015-international-tourist-arrivals-up-news4863>

Na slici 2. vidljivo je da je u posljednjih trideset godina turistička industrija bila pod utjecajem različitih kriza i nepredvidljivih događaja. Seddighi i Stafford navode kako bi učinci terorističkog zlosilja mogli uzrokovati političku nestabilnost koja dovodi do propadanja ili nestanka dolazaka turista u neka turistička odredišta. Turistička potražnja je u domeni međunarodnih putovanja smanjena, ali turizam globalno bilježi pozitivan rast. Buduća predviđanja također se kreću u tom smjeru.

Iako je cijela industrija zabilježila rast kroz godine, ovakvi eksterni utjecaji mijenjali su turističke tokove mijenjajući obilježja turističke potražnje.

Uzimajući u obzir da turisti danas na odmoru žele relaksaciju i odmor duha i tijela te je jedna od glavnih karakteristika turista briga o zdravlju i sigurnosti na putovanju, ovakve nestabilnosti mogu negativno utjecati na turizam u pojedinim destinacijama ovisno o percepciji rizika od događaja. U tom smjeru razvila se teorija rizika.

Prema teoriji rizika turisti su podijeljeni u tri skupine ovisno o njihovoj percepciji rizika:

- neutral risk- turisti koji smatraju da turizam u destinaciji ne uključuje nikakav rizik;



- functional risk- turisti koji smatraju da rizik povezan s turizmom u destinaciji se može manifestirati u obliku organizacijskih problema i mehaničkih kvarova;
- place risk- turisti koji smatraju da je posjet destinaciji poprilično riskantan.<sup>10</sup>

#### **4. ZNAČAJNI PRIMJERI UTJECAJA ZLOSILJA NA TURISTIČKU POTRAŽNJU U SVIJETU**

U domeni međunarodnog zlosilja, na meti napada nalaze se poznate turističke destinacije. Ozbiljnije se o toj temi može govoriti od 90-ih godina. Posljedice su velike materijalne štete, kao i brojne ljudske žrtve. Na meti se nalaze putnički zrakoplovi, autobusi, restorani, kafići, festivali te kulturne i političke manifestacije. Glavne direktne posljedice zlosilja na turizam su: smanjena turistička aktivnost, relokacija turizma na druga područja, šteta na imidž turističke destinacije, ekonomska šteta za turističku privredu.

Ovdje je kronološki prikaz zlosilja u proteklih 20 godina:

- Studeni 1997: Luxor (Egipat)
- Rujan 2001: New York (SAD)
- Listopad 2002: Bali (Indonezija)
- Ozujak 2004: Madrid (Španjolska)
- Srpanj 2005: London (UK)
- Travanj 2006: Dahab (Egipat)
- Studeni 2015: Pariz (Francuska)
- Srpanj 2016: Nica (Francuska)
- Prosinac 2016: Berlin (Njemačka)
- Kolovoz 2017: Barcelona (Španjolska)

Kako zlosilje utječe na turizam destinacije bit će prikazano u nastavku na primjeru određenih destinacija.

---

<sup>10</sup> Roehl and Fesenmaier (1992)

#### **4.1.Napad 11. rujna 2001. godine u New York-u, Sjedinjene Američke Države**

Zlosilje u Sjedinjenim Američkim Državama seže i prije 11. rujna 2001. godine. SAD se očituje kao svjetski ekonomski i politički lider, te je prepoznatljiv kao „nedodirljiva“ destinacija, a upravo to je glavni razlog da se očituje kao jedna od glavnih svjetskih meta. Prije napada na Svjetski trgovački centar (WTC) 11. rujna SAD je doživio tri velika teroristička napada: bombardiranje WTC-a 1993. godine, bombardiranje u gradu Oklahoma 1995. godine i eksplozija bombe u Atlanti tijekom Olimpijskih igara 1996.godine, međutim nijedan nije imao tako snažne učinke kao onaj 11. rujna. To je događaj koji je zasigurno promijenio sliku sigurnosti i otvorio brojna pitanja o samoj destinaciji za turiste.

Prema službenom izvještaju 19 osoba u službi Al-Qaide, mreže militantnih islamističkih organizacija, otelo je četiri američka zrakoplova. Dva su udarila u Svjetski trgovački centar (WTC) na Manhattanu, po jedan u svaki neboder u 17 minuta razlike, ubrzo nakon čega su se oba nebodera srušila. Treći je zrakoplov udario u Pentagon, glavno sjedište Ministarstva obrane SAD-a. Četvrti se zrakoplov srušio u ruralnom dijelu općine Somerset u Pennsylvaniji. Pretpostavka je da je četvrti zrakoplov za metu imao Bijelu kuću ili zgradu Kongresa, ali nije uspio u naumu zbog otpora posade i putnika.

Činjenica da je moguće da je ovakav napad izvršen na SAD uzdrmala je ne samo američku već i svjetsku javnost. Imidž SAD-a kao snažne i sigurne svjetske velesile naglo je srušen, što je imalo ogromne posljedice ne samo na turizam u SAD-u već i u svijetu općenito.



**Slika 3.: Pogled na „blizance“ neposredno nakon napada**

Izvor: [https://rtl-cdnstatic.r.worldssl.net/image/teroristicki-napadi-na-new-york-11-rujna-2001-pxl-wtc-blizanci-5e1ac5c2c737534a931a7298f278cb6b\\_view\\_article.jpg?v=11](https://rtl-cdnstatic.r.worldssl.net/image/teroristicki-napadi-na-new-york-11-rujna-2001-pxl-wtc-blizanci-5e1ac5c2c737534a931a7298f278cb6b_view_article.jpg?v=11)

Ukupan broj umrlih seže čak do 2 996 osoba, ranjenih preko 6 000 i materijalna šteta od najmanje 10 milijardi dolara. Izvještaj Povjerenstva 911 je pokazao da su napadači pretvorili otete zrakoplove u najveće samoubilačke bombe u povijesti te su izvršili najubitačnije napade ikad počinjene protiv Sjedinjenih Američkih Država.

Američko tržište kao jedno od najvećih turističkih tržišta u prva dva tjedna od napada zabilježilo je gubitke u iznosu od 2 milijarde dolara, a stopa zaposlenosti opala je za 6%: 141 000 poslova izgubljeno je dijelu smještajnih kapaciteta dok je zračni sektor pretrpio gubitak od 93 000 poslova. Putovanja izvan zemlje smanjila su se sa 60.9 milijuna u 2000. godini na 54.2 milijuna u 2003. godini. Veliki broj putovanja unutar zemlje zamijenio je međunarodna putovanja, a strah od sigurnosti letenja povećao je korištenje automobila, busova i vlakova kao prijevoznih sredstava. Stroži vizni režim zajedno sa nesigurnošću putovanja učinio je SAD kao destinaciju manje atraktivnom.

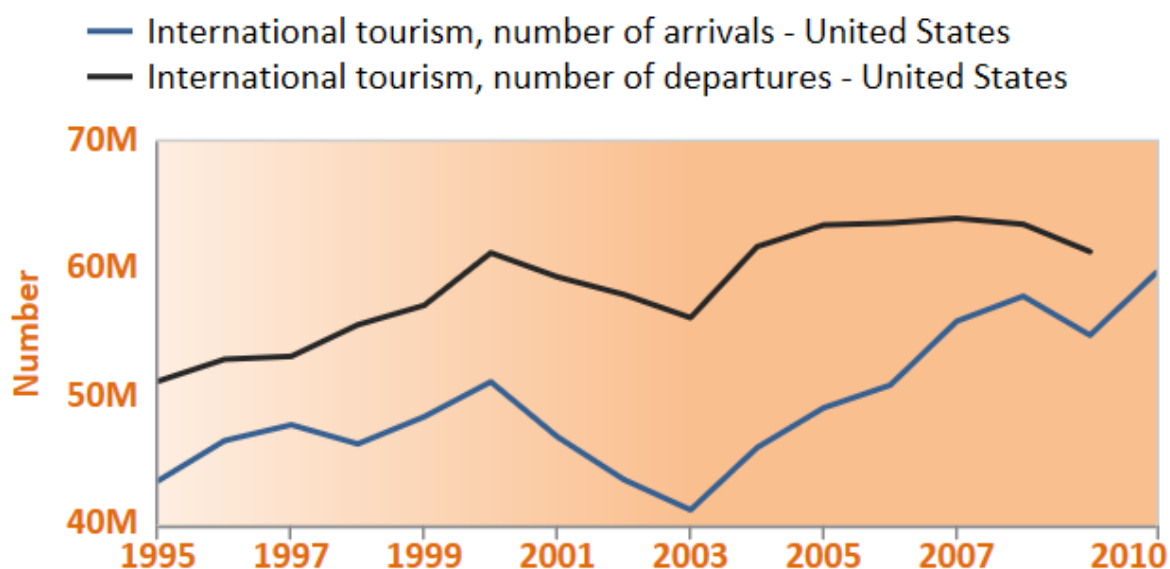
|          |                         |                     |
|----------|-------------------------|---------------------|
| Područje | Prihodi od međunarodnog | Međunarodni dolasci |
|----------|-------------------------|---------------------|

|                 | turizma |      |
|-----------------|---------|------|
| Svijet          | -1.0    | -0.5 |
| Afrika          | 14.8    | 3.2  |
| Amerika         | -9.9    | -6.1 |
| Azija i Pacifik | 5.1     | 5.1  |
| Europa          | -1.1    | -0.5 |
| Bliski istok    | -1.6    | -1.3 |

**Tablica 2: Kretanja u međunarodnom turizmu po regijama, promjena u % 2001. godine u odnosu na 2000. godinu**

Izvor: WTO, Tourism Market Trends World Overview and Tourism Topics, 2003 Edition

Kada govorimo o utjecaju napada na svjetsku turističku industriju kratkoročni efekt je bio smanjenje broja turista za 10% u mjesecima nakon napada. Kao rezultat izgubljeno je 6 milijuna poslova, odnosno svaki dvanaesti radnik u turizmu izgubio je posao do kraja 2002. godine. Najveći gubitci zabilježeni su u SAD-u, susjednim zemljama (Kanada, Meksiko) i Bliskom istoku. Ubrzo je postalo jasno kako su se svjetski turistički tokovi pod utjecajem napada promijenili u korist zemalja Mediterana, poput Hrvatske i Turske koje su ostvarile porast turističkih kretanja od 12%.



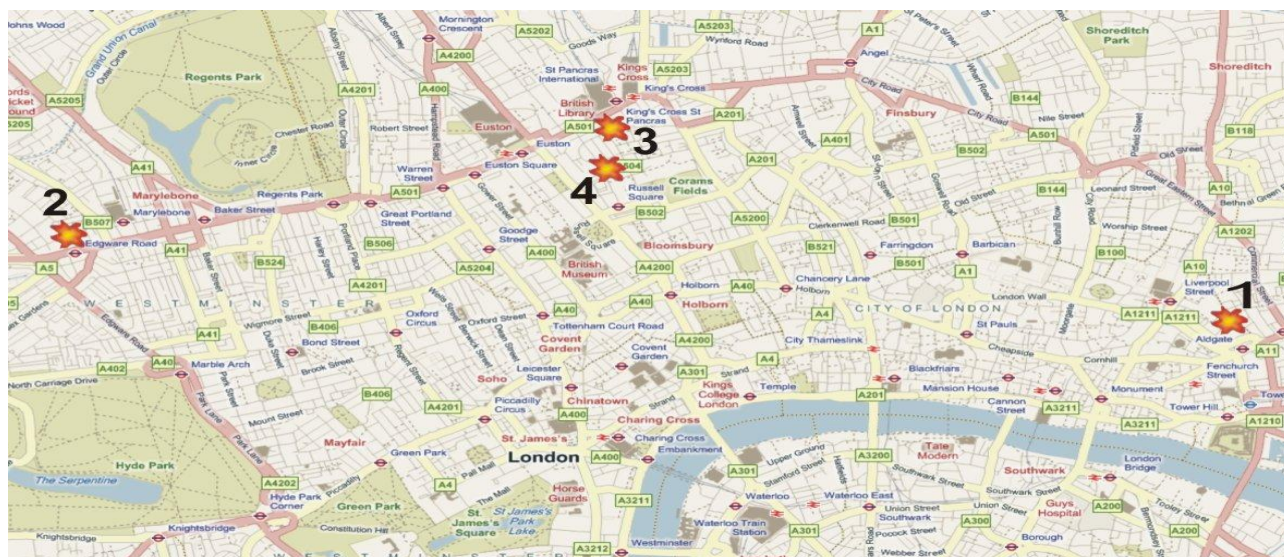
**Grafikon 4: Kretanje broja međunarodnih dolazaka i odlazaka u SAD 1995.-2010.**

Izvor: <https://hawaii.knoema.com/gieywb/economic-impact-of-tourism-before-and-after-9-11>

## 4.2. Napad 7. srpnja 2005. godine u Londonu, Velika Britanija

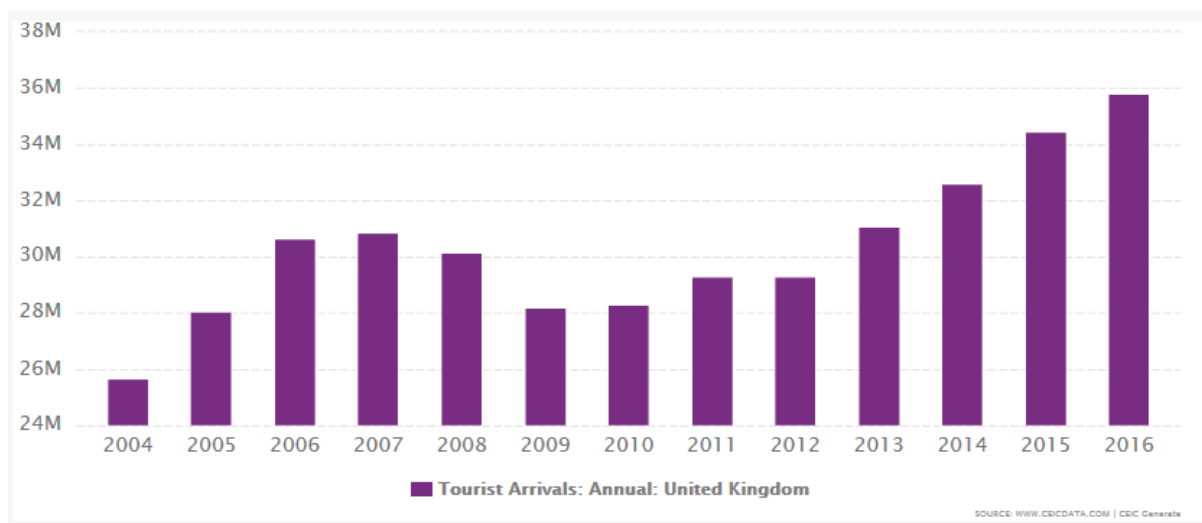
Napadi u Londonu su serija od četiri samoubilačka napada koji su se dogodili tijekom jutarnjih gužvi u gradskom javnom prijevozu. Ukupno je poginulo 56 ljudi uključujući i četvoricu bombaša samouboica, a ozlijeđeno je čak 700 ljudi. Ovaj događaj zapamćen je kao najteži napad u Londonu od Drugog svjetskog rata. Motiv napada bio je britansko miješanje u invaziji na Irak.

Na slici 6. prikazane su lokacije napada: 1) Liverpool Street-Aldgate, 2) Edgware Road-Paddington, 3) King's Cross/St.Pancras- Russell Square, 4) Tavistock Square.



Slika 4: Lokacije napada u Londonu 2005. godine

Izvor: <http://www.velikabritanija.net/2010/07/07/london-7-7-2005/>



## **Grafikon 5: Turistički dolasci godišnje u Ujedinjeno Kraljevstvo**

Izvor: <https://www.ceicdata.com/en/indicator/united-kingdom/visitor-arrivals>

Smatra se da gubitci za turizam dosežu čak 300 miliona funti.

Ako promatramo ukupne turističke dolaske u destinaciju- Ujedinjeno Kraljevstvo, oni se nisu smanjili u narednim godinama nakon napada 2005. godine. Razlozi pada broja posjetitelja u 2009. i 2010. godini je velika financijska kriza koja je bila globalno rasprostranjena.

Zaključno, londonski bombaški napadi uzrokovali su pogoršanje gospodarstva (neovisno o rastu broja posjetitelja) koje je već u to doba bilo loše. Kao rezultat toga, izazvan je strah od daljnjeg pada britanskog gospodarstva. Ljudi su se sve više bojali putovati u London nakon bombaških napada, što je utjecalo na turističku industriju u Velikoj Britaniji, ali i sveukupno na gospodarstvo.

### **4.3.Napad 13. studenoga 2015. godine u Parizu, Francuska**

Francuska je prva zemlja na svijetu po broju međunarodnih dolazaka, 2014. godine zabilježeno je čak 83.7 milijuna dolazaka. Takav podatak Francusku čini privlačnom, ali ujedno i opasnom zemljom.

U Francuskoj napadi su se odvijali još od 19. stoljeća, ali u zadnje tri godine broj napada se povećao, a posebice je glavni grad bio glavna meta za napade.

Ovaj napad smatra se najgorim u Francuskoj, u kojem je poginulo najmanje 150 osoba, a ranjeno više od 500 osoba.

Napadi su se dogodili u samom centru glavnog grada, u blizini atraktivnih lokacija za posjetitelje. Taj napad utjecao je na smanjenje sigurnosti destinacije, te na promjenu percepcije o samoj destinaciji.

Na slici su prikazane lokacije napada u Parizu.





**Slika 5: Lokacije napada u Parizu**

Izvor: <https://variety.com/2015/biz/news/paris-deadly-attack-reported-several-killed-1201640147/>

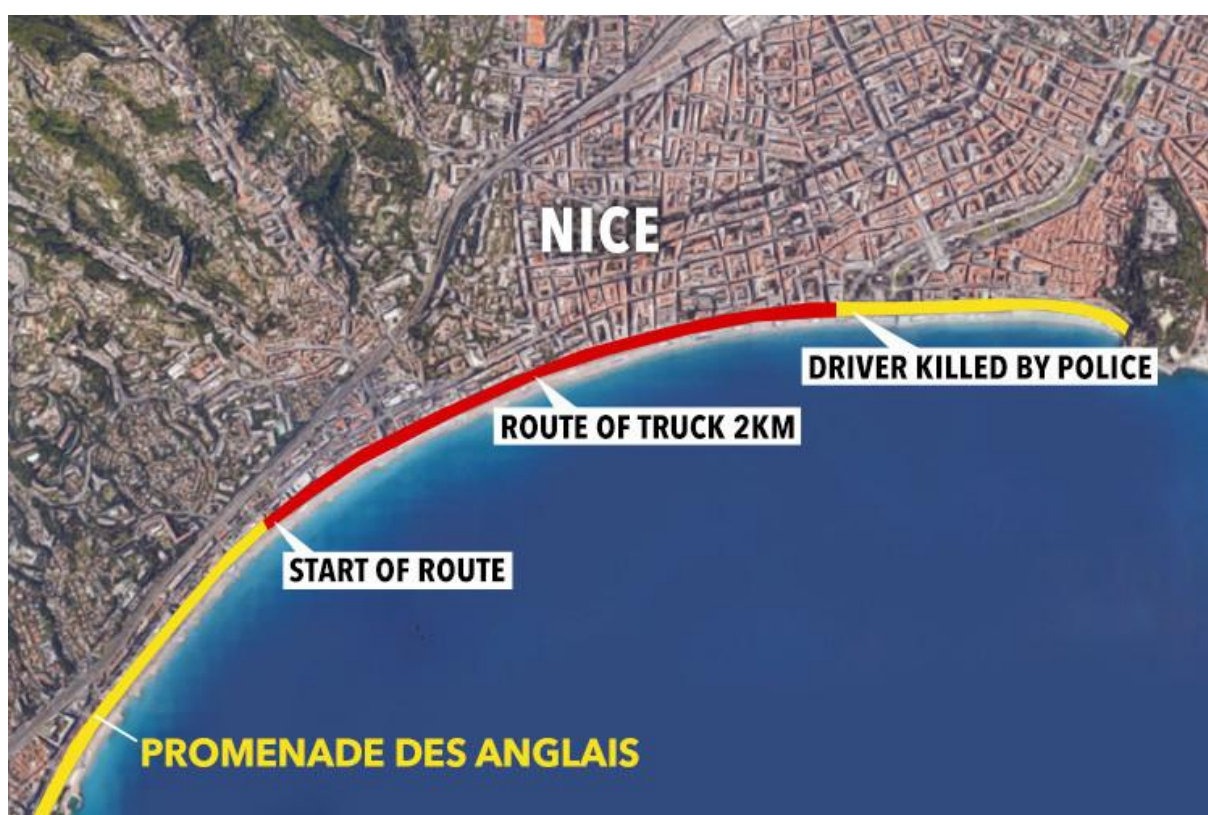
Glavni grad i regija Île-de-France koje ga okružuju dočekale su 1,5 milijuna manje turista u 2016. godini u odnosu na 2015. godinu. To smanjenje posjetitelja od 0,8 posto koštalo je 1,3 milijarde €, što je pad od 6,1 % u iznosu na 2015. godinu.

Nove brojke ukazuju na činjenicu da je glavni razlog zbog turisti manje posjećuju Pariz su strahovi od zlosilja i smanjenje sigurnosti u takvoj destinaciji.

#### **4.4.Napad 14. srpnja 2016. godine u Nici, Francuska**

Nica je poznata kao francuska druga najposjećenija destinacija iza glavnog grada Pariza. Nalazi se na atraktivnoj lokaciji, na Francuskoj rivijeri. Godišnji prihod te destinacije od turizma iznosi 1.65 milijardi američkih dolara.

Za napad 14. srpnja 2016. godine je odgovoran lokalni stanovnik, a odvio se na Francuski državni praznik. Islamska država izjasnila se krivom za ovaj napad, te su rekli da je napadač njihov pristaša. Napadač je zlodjelo izvršio teretnim motornim automobilom. Ukupno je pregazio otprilike 150 osoba, dok je smrtno stradalo najmanje 84 osobe. Nakon toga događaja, francuska policija ga je usmrtila.



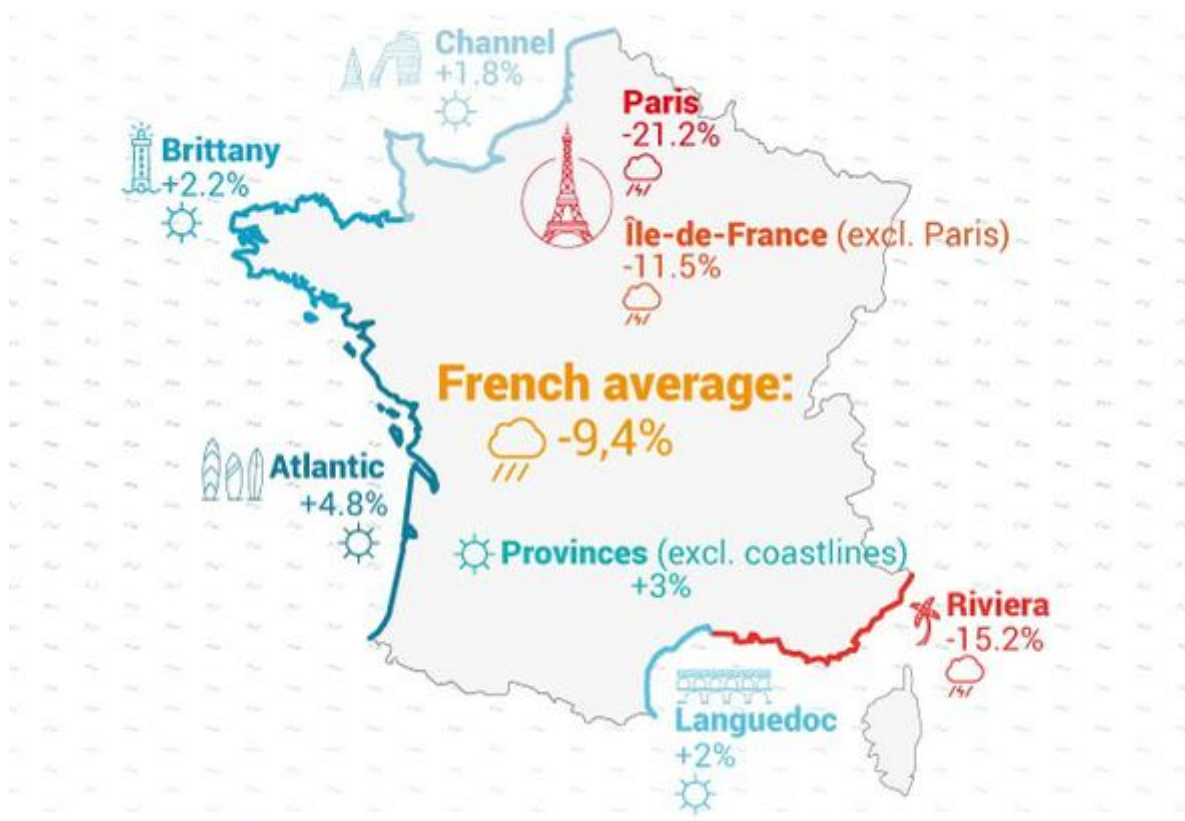
**Slika 6: Lokacija napada u Nici**

Izvor: <https://conspiracydoctor.wordpress.com/2016/07/18/a-truck-attack-in-nice-france-july-2016/>

U cjelini, francuska hotelska industrija zabilježila je pad prihoda po raspoloživoj sobi za - 9,4% između 1. srpnja i 20. kolovoza 2016. godine. Ovaj negativni rezultat osobito je rezultat napada u glavnom gradu i duž Mediteranske obale.



U hotelima u obalnim gradovima na francuskoj rivijeri uz obalu Mediterana od 1. srpnja do 20. kolovoza 2016. (u usporedbi s istim razdobljem 2015.), stopa popunjenosti pala je za 5,7 postotnih poena, a prihod po raspoloživoj sobi pao je za 15,2%.



**Slika 7: Usporedba popunjenosti kapaciteta u periodu 1. srpnja do 20. kolovoza s obzirom na 2015. godinu**

Izvor: <https://www.ehospitalitytimes.com/?p=88521>

## **5. PRIJEDLOZI POVEĆANJA ZAŠTITE SIGURNOSTI U TURISTIČKIM DESTINACIJAMA**

Preporučene mjere za sigurnost u turizmu moraju biti tako osmišljene da jamče sigurnost za strane turiste i izletnike. Takve mjere se mogu primjenjivati i biti korisne domaćim turistima i ostalim korisnicima turističkih usluga. Preporučene mjere za sigurnost u turizmu imaju sljedeće sastavnice:

- Preventivne mjere sigurnosti
- Pružanje pomoći turistima
- Međunarodnu suradnju

### **5.1.Preventivne mjere sigurnosti**

Pojam prevencija označava postupak ili ukupnost radnji koje se poduzimaju kako bi se spriječila radnja koja će izazvati štetnu posljedicu za nekoga ili nešto, ali i poduzele određene radnje koje će pridonijeti izbjegavanju štetne posljedice<sup>11</sup>.

Preventiva je ukupnost postupaka kojima se sprječava da se dogodi, izbije ili zavlada neželjeni događaj, a preventivan je onaj koji na vrijeme sprječava ili otklanja opasnost. Od djelatnika u turizmu koji su zaduženi za zaštitu i sigurnost se očekuje da prije svega budu preventivni.

Jedan od primjera prevencije i planiranja sigurnosti u turizmu odnosi se na informacije o sigurnosti gosta. Naime, da bi se pružio ugodan boravak turistima kao gostima turističkog odredišta, hotela, kampa ili nekog drugog objekta potrebno je na prikladan način potaknuti da se bez obzira na to što se nalazi na odmoru vodi računa o osobnoj sigurnosti i zaštiti drugih gostiju.

Svaka država trebala bi poduzeti sljedeće preventivne mjere sigurnosti u području turizma:

- Identifikaciju potencijalnih rizika - na mjestima putovanja, područjima koja primaju turiste i posebnim turističkim odredištima.
- Usvajanje sigurnosnih standarda i prakse – s posebnim naglaskom na protupožarnu zaštitu, sigurnost hrane, sanitarne i zdravstvene zahtjeve.
- Osiguranje prikladne zakonske zaštite – stvaranje organizacijskih cjelina u turističkim odredištima i organizacijama za prevenciju i sprječavanje prekršaja usmjerenih na turiste.

---

<sup>11</sup> Liović Violeta, 2003., 36-50

- Uspostavljanje smjernica – za djelatnike u turističkim destinacijama.
- Osiguranje odgovarajućih informacija i dokumentacije - o sigurnosti za one koji putuju u inozemstvo, koji dolaze iz inozemstva, te za korisnike turističkih sadržaja
- Zaštita turista – od krijumčarenja droge, kao i zaštitu turističkih transportnih sredstava od zlouporabe za prijevoz i krijumčarenje droge
- Pomoćno osiguranje – te davanje informacija i upućivanje turista na izbor takvog osiguranja.
- Usluge – povezane sa zdravljem turista, uključujući i sustav izvješćivanja o zdravstvenim problemima turista.
- Pouzdana pravila – u turističkim institucijama i odredištima, kao i potreba da informacije o takvim pravilima budu dostupne turistima i njihovim predstavnicima.

Nadzor nad primjenom preventivnih mjera za sigurnost provode prvenstveno institucije državne uprave – nadležne institucije.

## **5.2. Pružanje pomoći turistima**

Pružanje pomoći turistima osobito je važna sastavnica preporučenih mjera za sigurnost u turizmu. Ona se sastoji od sljedećih čimbenika:

- Pomoći kod kriminalističkih postupaka – protiv počinitelja prekršaja ili kaznenog djela prema turistu ili njegovoj imovini. Propisane mjere morale bi olakšati sudjelovanje turista u takvom postupku, posebice kod djela nasilja.
- Zaštita turista kao potrošačka i van sudska nagodba – kada su prisutne razmirice između turista i onih koji pružaju usluge u turizmu, a to su: mjere zaštite potrošača, procedure nagodbe o potrošačkim razmiricama, olakšani pristup odgovarajućim tijelima za predaju potrošačkih pritužbi.
- Hitna medicinska pomoć – na način da se odredi odgovarajuća javna ili privatna ustanova za turiste i o tome ih se na neki način informira.
- Pristup turista diplomatskim i konzularnim predstavništvima njihovih zemalja – osobito u slučaju izvanredne situacije, kada turist traži pomoć i savjet iz svoje zemlje, odnosno kada je potrebno obavijestiti diplomatske predstavnike.

- Povratak turista u domovinu – osobito u slučaju kada je žrtva prirodne nepogode, nesreće, prekršaja ili zbog zdravstvenih problema, odnosno kada zbog svog stanja ne može nastaviti turistički posjet ili boravak.

### **5.3. Strategija unutarnje sigurnosti Europske unije**

Strategija unutarnje sigurnosti Europske unije, kao glavne ugroze unutarnje sigurnosti, koje su sve veće i profinjenije, identificira: zlosilje, teški i organizirani kriminalitet, računalni kriminal, međugranični kriminal, sigurnost prometa i prirodne katastrofe i nesreće koje je uzrokovao čovjek.

Radi se o zajedničkom programu za države članice Europske unije, Europski parlament, Europsku komisiju, Vijeće i agencije Europske unije te druge subjekte uključujući i civilno društvo i tijela lokalne vlasti.

Ta načela su: zaštita temeljnih prava i sloboda zajamčenih u Povelji o temeljnim pravima, zaštita osobnih podataka građana u svezi s međudržavnom i međuagencijskom razmjenom podataka i informacija, pravna država i vladina prava, poboljšavanje sudjelovanja i suradnje država članica Europske unije, davanje prednosti i provođenju prevencije i predviđanja, važnost uključivanja svih nadležnih sektora koji provode javne ovlasti, komunikacija s javnošću o sigurnosnim mjerama te poštovanje suovisnosti unutarnje i vanjske dimenzije sigurnosti u uspostavi globalne sigurnosti usredotočene na povezivanje i tjesniju suradnju s trećim državama.<sup>12</sup>

Strategija upozorava na sve veći strah građana i gospodarskih subjekata od kriminala. Napominje se kako četiri petine Europljana očekuje veću aktivnost na razini Europske unije protiv organiziranog kriminala i zlosilja.

**CILJ 1: Razotkrivanje i razbijanje međunarodnih kriminalnih mreža**

- Aktivnost 1: Identificiranje i uništavanje kriminalnih mreža
- Aktivnost 2: Zaštita gospodarstva od kriminalne infiltracije

---

<sup>12</sup> Anželj, 2011:9

- Aktivnost 3: Oduzimanje nezakonito stečene imovinske koristi kažnjivim djelom

#### CILJ 2: Sprječavanje zločinâ i rješavanje radikalizacije i novačenja

- Aktivnost 1: Osnaživanje zajednice radi sprječavanja radikalizacije i novačenja
- Aktivnost 2: Onemogućavanje pristupa teroristima financiranju i materijalima te praćenje njihovih financijskih transakcija
- Aktivnost 3: Zaštita prometa

#### CILJ 3: Povećanje razine sigurnosti u kibernetičkom prostoru za građane i gospodarske subjekte

- Aktivnost 1: Izgradnja uspješnosti u području kaznenog progona i pravosuđu
- Aktivnost 2: Suradnja s industrijom radi uključivanja i zaštite građana
- Aktivnost 3: Unaprjeđivanje i poboljšavanje sposobnosti reagiranja na rješavanje kibernetičkih napada

#### CILJ 4: Jačanje sigurnosti kroz upravljanje granicom

- Aktivnost 1: Iskorištavanje punog potencijala EUROSUR-a<sup>13</sup>
- Aktivnost 2: Jačanje Frontexovog doprinosa na vanjskim granicama<sup>14</sup>
- Aktivnost 3: Zajedničko upravljanje rizicima na području protoka roba preko vanjskih granica
- Aktivnost 4: Poboljšanje suradnje među tijelima na nacionalnoj razini

#### CILJ 5: Povećanje otpornosti Europe na krizne situacije i katastrofe

- Aktivnost 1: Potpuna uporaba klauzalne solidarnosti<sup>15</sup>
- Aktivnost 2: Sveobuhvatni pristup ocjeni opasnosti i procjeni rizika, što podrazumijeva sve ugroze
- Aktivnost 3: Povezivanje različitih središta za procjenu situacije

---

<sup>13</sup> Njime se uspostavljaju mehanizmi koji će tijelima država članica omogućiti razmjenu operativnih informacija u svezi s nadzorom granica te međusobnu suradnju

<sup>14</sup> Operacija koja dolazi do važnijih podataka o članovima kriminalnih mreža koji se bave trgovinom ljudi, odnosno drogom

<sup>15</sup> Klauzula solidarnosti Lisabonskog ugovor usvaja pravnu obvezu Europske unije i njenih državnih članica glede međusobne pomoći, kada je država članica Europske unije žrtva terorističkog napada, prirodne katastrofe ili katastrofe koju je uzrokovao čovjek

- Aktivnost 4: Razvoj europskih sposobnosti za odazivanje na katastrofe.

## 6. ZAKLJUČAK

Sigurnost predstavlja jedan od najvažnijih elemenata u čovjekovu životu i društvenoj zajednici, svim državama i čitavom svijetu.

Sigurnost je usko povezana sa turističkom potražnjom, te predstavlja najvažniju komponentu pri odabiru turističke destinacije. Hrvatska kao destinacija izrazito je sigurna za posjetitelje, a zbog toga je također i privlačna.

Turistička odredišta su lako prepoznatljivi simboli za neprijatelje. Predstavljaju savršeni strateški cilj za provođenje napada. Napadom na destinaciju, ona postaje manje privlačna za posjetitelje jer je narušena komponenta osobne sigurnosti. Takvi događaji su potpuno nepredvidivi i iznenadni, a nastaju pod utjecajem prirodnih zbivanja i katastrofa (na što se ne može djelovati), ali i uslijed ljudske aktivnosti.

Posljedice koje takvi događaji imaju su velike materijalne štete, brojne ljudske žrtve, smanjena turistička aktivnost, relokacija turizma na druga područja, šteta za imidž destinacije i ekonomska šteta na gospodarstvo.

Preporučene mjere za sigurnost moraju biti tako osmišljene da jamče sigurnost za sve posjetitelje. Europska unija provodi strategiju za sve zemlje članice zbog straha građana i gospodarskih subjekata od kriminala i nasilnih događaja.

## LITERATURA:

1. Baker D. (2014): The Effects of Terrorism on the Travel and Tourism Industry, International journal of religious tourism and pilgrimage, Vol. 2, str. 57.-67. ,

dostupno

na:

<http://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1052&context=ijrtp>

2. Belau, D. (2003): The impact of the 2001.-2002. crisis on the hotel and tourism industry, International labour organisation, UN, dostupno na: <http://www.tourmag.com/attachment/19389/>
3. Kaučić, L. (2016): Terorizam kao ugroza svjetskom turizmu – izabrani primjeri, Diplomski rad, Sveučilište Sjever, Varaždin, dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:579177>
4. Grizold, A. (1998.): Međunarodna sigurnost, Zagreb, str. 27
5. TOMAS istraživanje 2014. godine
6. Vukadinović, R.(1998.):Međunarodni politički odnosi, Zagreb
7. Vukasović, B.(2009.): Nacionalna sigurnost i terorizam, Ministarstvo obrane Republike Hrvatske, Oružane snage republike Hrvatske, Hrvatsko vojno učilište Petar Zrinski, Zagreb
8. Chen, Rachel J. C. & Noriega, Pender (2004): The impacts of Terrorism, Vol. 15, str. 81-97
9. Wikipedia: Napadi 11. rujna 2001.
10. Wesley S. Roehl, Daniel R. Fesenmaier (1992): Risk Perceptions and Pleasure Travel: An Exploratory Analysis
11. WTO (2003): Tourism Market Trends World Overview and Tourism Topics
12. Liović Violeta (2003): Planiranje školskog putovanja, DEFIMI, Zagreb
13. Horjan Ana-Marija, Šuperina Marijan (2012): Izgradnja strategije unutarnje sigurnosti Europske unije: U pet koraka prema sigurnijoj Europi
14. Gulin, Marko (2016): Statistička analiza utjecaja terorizma na turizam u Hrvatskoj i Mediteranu, Završni rad, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet
15. Milanović, Zorica (2017): Osjetljivost turizma na nasilne događaje u okruženju, Završni rad, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet
16. Klarić, M. (2016). Zaštita osobnih podataka i Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda. Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu

## **POPIS TABLICA, POPIS SLIKA, POPIS GRAFIKONA**

Tablica 1.: Vrste negativnih događaja koji utječu na turističku potražnju.....15

|   |    |
|---|----|
| Tablica 2: Kretanja u međunarodnom turizmu po regijama, promjena u % 2001. godine u odnosu na 2000. godinu..... | 20 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| Slika 1: Maslowljeva hijerarhija ljudskih potreba.....   | 8  |
| Slika 2: Međunarodna turistička putovanja (u milijunima).....  | 16 |
| Slika 3.: Pogled na „blizance“ neposredno nakon napada.....  | 19 |
| Slika 4: Lokacije napada u Londonu 2005. godine.....   | 21 |
| Slika 5: Lokacije napada u Parizu.....   | 23 |
| Slika 6: Lokacija napada u Nici.....   | 24 |
| Slika 7: Usporedba popunjenosti kapaciteta u periodu 1. srpnja do 20. kolovoza s obzirom na 2015. godinu.....            | 25 |
| Grafikon 1: „Osobna sigurnost“ u ljetnom, odmorišnom turizmu u Hrvatskoj.....  | 12 |
| Grafikon 2: Glavne mete u napadima od 2000. godine do 2014. godine.....  | 13 |
| Grafikon 3: Utjecaj zlosilja na hotelsku industriju u određenim destinacijama u razdoblju do 5 mjeseci nakon napada..... | 14 |
| Grafikon 4: Kretanje broja međunarodnih dolazaka i odlazaka u SAD 1995.-2010.....  | 20 |
| Grafikon 5: Turistički dolasci godišnje u Ujedinjeno Kraljevstvo.....  | 22 |

## SAŽETAK



Turizam je pojava koja je globalno rasprostranjena. Zaštita osobnih podataka je temeljno ljudsko pravo koje je uređeno nizom propisa u svim zemljama svijeta, te predstavlja bitnu stavku u daljnjem razvoju turizma i osjećaja sigurnosti. Rast međunarodnog turizma dogodio se pod utjecajem različitih eksternih trendova. Na rast i razvoj utječu događaji i situacije koje se ne mogu predvidjeti. Među njima mogu se izdvojiti ratovi, kriminalne aktivnosti i zlozilje. Zlozilje mijenja obilježja turizma na razini destinacije, ali i svijeta, utječući negativno na turističku potražnju.

Ključne riječi: *zlozilje, međunarodni turizam, sigurnost*

## SUMMARY

Tourism is a phenomenon which is globally widespread. The protection of personal informations is a fundamental human right regulated by a number of regulations in all countries of the world, and it presents an essential element in the further development of tourism and the sense of security. The growth of international tourism occurred under the influence of various external trends. On growth and development affect events and situations that can not be predicted. Among them can be distinguished wars, criminal activities and terrorism. Terrorism changes the characteristics of tourism of destinations, but also of the world, negatively influencing on tourism demand.

Key words: *terrorism, international tourism, safety*

